مجلة جامعة النجاح للأبحاث، (العلوم الإنسانية)، المجلد ١٩ (٤)، ٢٠٠٥

درجة التزام جامعة النجاح الوطنية بمبادئ إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين فيها

Degree of An-Najah National University Commitment to the Principles of Total Quality Management as Perceived by Faculty Members

معزوز علاونة *، يوسف غنيم *

*جامعة القدس المفتوحة، نابلس، فلسطين

** قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين

بريد الكتروني: malawnah@qou.edu

تاريخ التسليم: (٢٠٠٥/٢/٩)، تاريخ القبول: (٢٠٠٥/٧/١٦)

ملخص

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على درجة التزام جامعة النجاح الوطنية بمبادئ إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين فيها، ومعرفة أثر متغيرات الجنس، والرتبة الأكاديمية، وسنوات الخبرة في التدريس الجامعي، والجامعة التي تخرج فيها، والكلية التي يعمل فيها، والعمر، والوظيفة التي يشغلها،على درجة التزام جامعة النجاح الوطنية بمبادئ إدارة الجودة الشاملة، وتكوّن مجتمع الدراسة من جميع أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة النجاح الوطنية، وأجريت الدراسة على عينة مؤلفة من (١٣٠)عضو هيئة تدريس في جامعة النجاح الوطنية، وزع عليهم مقياس لإدارة الجودة الشاملة،تَم التحقق من صدقه وثباته، شمل (٥٢) فقرة موزعة على أربعة مجالات، وهي: متطلبات الجودة، والمتابعة، والتطوير، والقوى البشرية، واتخاذ القرار. وتَمّ إدخال البيانات إلى الحاسب الآلي ومعالجتها باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الإنسانية (SPSS)، حيث استخرجت المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، واختبار سيداك، وتحليل التباين المتعدد، كما استخدم أيضا، اختبار (ت) للعينات المستقلة، وتحليل التباين الأحادي . وأشارت النتائج إلى أنّ جامعة النجاح الوطنية تلتزم بتطبيق مبادئ الجودة الشاملة بدرجة كبيرة. وكذلك تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) في درجة التزام جامعة النجاح الوطنية بمبادئ إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير الجنس، والرتبة الأكاديمية، وسنوات الخبرة في التدريس الجامعي، والجامعة التي تخرج فيها عضو هيئة التدريس، و الكلية التي يُدّرس فيها، و العمر، و الوظيفة التي يشغلها.

Abstract

This study aimed at examing to the degree of An-Najah National University Commitment to the Total Quality Management as Perceived by it's faculty members. The study also examined the impact of different variables such as sex, academic rank,

years of experience, the university from which degree was received, the college in which he/she is currently working and the age of respondents. The population of the study comprised all full time faculty members of which a sample of 130 faculty member was selected A 52-item questionnaire, covering quality requirement follow-up development, human resources and decision making process, was administered to the subject of the study. The SPSS was used to analyze the solicited data means, Standard deviation, Sidak t-test one way" ANOVA" was employed to examine the responses of the subjects to determine the significance of each variable. The result of the study indicated that An-Najah National was significantly committed to the principles of guide lives of the Total Quality Management .The study also showed that there were differences at(0.05= α) in the degree of commitment by An-Najah National University as perceived by the faculty members which might be attributed to the variables of sex, academic rank, years of experience, the university from which degree was received, the college where he/she is currently working, and the age of respondents.

مقدمة

تسعى الجامعات حاليا في جميع بلاد العالم إلى التجديد والتطوير والتحديث، بسبب تعدد المؤثرات وتنوعها في البيئة المحيطة ، وتثار هنا قضايا التأصيل والأصالة مع قضايا العولمة المعاصرة ، وتأخذ الجامعات بآليات متنوعة ومتعددة ،لتحقيق هذا التحول ،وذلك بتغيير الهياكل التنظيمية ، وتعديل السياسات والأساليب وتطوير السلوكيات، والتركيز على مراقبة جودة المخرجات ، والتطوير التنظيمي، والاهتمام بعنصر واحد من عناصر منظومة الجامعة ، والبحث عن إطار متكامل للتطوير، يحقق القدرة التنافسية والبقاء والنمو (النجار ،٢٠٠٢ :٨١)

وفي خضم هذا الزخم الفكري الهائل، حظيت عمليات إصلاح التعليم باهتمام كبير في معظم دول العالم ،وحظيت الجودة الشاملة بجانب كبير من هذا الاهتمام إلى الحد الذي جعل المفكرين يطلقون على هذا العصر عصر الجودة، باعتبارها إحدى الركائز الأساسية لنموذج الإدارة الجديد، الذي تولّد لمسايرة المتغيرات الدولية والمحلية، ومحاولة التكيف معها فأصبح المجتمع العالمي ينظر إلى الجودة الشاملة والإصلاح التربوي باعتبارهما وجهين لعملة واحدة ، بحيث يمكن القول إن الجودة الشاملة هي التحدي الحقيقي، الذي ستواجهه الأمم في العقود القادمة(أحمد ،٢٠٠٣ :٩).

إن الاهتمام بإدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية لا يعني التخطيط لجعل المؤسسات التعليمية، وخصوصا الجامعات، منشآت تجارية أو صناعية، تسعى إلى مضاعفة أرباحها عن طريق تحسين منتجاتها، ولكن تطوير أساليب الإدارة التعليمية تحقيقا لجودة المنتج ، وسعيا إلى مضاعفة إفادة المستفيد

الأول من كافة الجهود التعليمية، وهو المجتمع بكلّ مؤسساته ، وجماعاته وأفراده في مجال التعليم. (أحمد،٢٠٠٣: ١٠).

وهناك العديد من الخبراء، اهتموا بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات ،ومنهم جوران ، وكروزبي، وبالديج ،وادوارد ديمنج ،الذي اقترح أربعة عشر مبدأ لتحسين جودة الجامعات، ومنها خلق حاجة مستمرة للتعليم الجامعي، ومنع التفتيش ، والاهتمام بالتدريب المستمر في جميع الوظائف الجامعية، وتبني فلسفة جديدة للتطوير المستمر، وعدم بناء القرارات الجامعية على أساس التكاليف فقط (النجار ،٢٠٠٢: ٧٦-٧٧).

وتعد المرتكزات الأساسية لإدارة الجودة الشاملة ذات أهمية كبيرة في إطار التطبيق العملي لها في المؤسسات الإنسانية العاملة المختلفة، إذ إن هذه المرتكزات من شانها أن تشير إلى الحقائق الأساسية، التي ينبغي أن يرتكن إليها عند الشروع باستخدام هذا الأسلوب تطبيقيا في مختلف المنظمات ، إذ يشير إلى البناءات الفكرية الفلسفية، التي يستند إليها الجانب العملي في التطبيق، وقد تباينت آراء المفكرين والأكاديميين في شأن تحديد أولويات وأهمية هذه المرتكزات من باحث لآخر، إلا أنها من حيث المنطلق الفكري ،لا زالت تشكل المنعطف الحاسم في إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة ، وتتمثل هذه المنطلقات الفكرية بالتركيز على العميل ، وإدارة القوى البشرية، والمشاركة، والتحفيز، ونظام المعلومات، والتغذية الراجعة، والعلاقة بالموردين، وتوكيد الجودة، والتحسين المستمر، والتزام الإدارة العليا، والقرارات المبنية على الحقائق، والوقاية من الأخطاء، وإدارة الجودة استراتيجيا، والمناخ التنظيمي ،وإدارة العمليات، وتصميم المنتج (حمود، ٢٠٠٠: ٩٨-١٠٣).

فإدارة الجودة الشاملة تعتمد على تطبيق أساليب متقدمة لإدارة الجودة ،وتهدف للتحسين والتطوير المستمر، وتحقيق أعلى المستويات الممكنة في الممارسات والعمليات والنواتج والخدمات (علام ، ٢٠٠٣: ١٠٥)

وتشير الجودة الشاملة (Total Quality) في المجال التربوي إلى مجموعة من المعايير والاجراءات، يهدف تنفيذها إلى التحسين المستمر في المنتج التعليمي، وتشير إلى المواصفات والخصائص المتوقعة في المنتج التعليمي، وفي العمليات والأنشطة التي تتحقق من خلالها تلك المواصفات ،وتوفر أدوات وأساليب متكاملة، تساعد المؤسسات التعليمية على تحقيق نتائج مرضية (Taylor and Bogdan، ١٩٩٧:١٠).

وتنصب بؤرة إدارة الجودة الشاملة في الجامعات أساسا في مجال تقويم المؤسسة التربوية بقصد تطويرها وتحسينها ، باعتبار هذا الأسلوب أحد الأساليب الحديثة المستخدمة في تقويم المؤسسات بشكل عام والمؤسسات التعليمية بشكل خاص ،وتوظيف مبادئ وأفكار إدارة الجودة الشاملة في أنظمة التعليم العالي، يعود بالنفع على الجامعات، إذ يضع حجر الأساس لرؤية فلسفية جديدة لأهداف الجامعة ورسالتها، ويرفع

معنويات العاملين فيها، ويمنحهم فرصة التعبير، ويعير مفاهيمهم واتجاهاتهم نحو المهنة، مما يضفي على البيئة التعليمية مناخا منتجا (الموسوي،٢٠٠٣ : ٩٢-٩٣) .

وملاءمة التعليم الجامعي لأهدافه ،ووظائفه، ودوره في خدمة المجتمع، تتطلب تحسينه من أجل الوصول إلى النوعية والجودة، وهذا يحتاج إلى نقاش حول السياسات المتعلقة بتطوير هذا التعليم وإصلاحه ، فالعمل من أجل الجودة يشمل العمل على تحسين جميع الوظائف والأنشطة التعليمية كمستوى ونمط برامج التدريب، ونوعية التدريس ،وتطوير البرامج التعليمية، لتواكب التطورات الحديثة، بما لا يتعارض مع منظومات القيم والمبادئ ،التي تحدد فلسفتها وأهدافها(فرهود ،٢٠٠٢).

فجامعة النجاح الوطنية إحدى الجامعات الفلسطينية التي انشئت عام ١٩٧٨م، وتطورت، وأصبحت تمنح درجة البكالوريوس .وتحرص على توفير البيئة الجامعية لأبناء المجتمع الفلسطيني في الاستفادة من برامج الجامعة الأكاديمية ، الثقافية والاجتماعية ، وإحياء التراث العربي الإسلامي ، وتوثيق روابط التعاون مع الجامعات الأخرى (عربية وأجنبية) ومن ثم توثيق التعاون مع الشعوب الأخرى ، وكذلك تطوير الجامعة لتحافظ على الحداثة ،وتتجاوب مع حاجات المجتمع وتحديات المستقبل.

ومن هنا فان البحث الحالي يهدف إلى تحديد درجة التزام جامعة النجاح الوطنية بإدارة الجودة الشاملة باعتبارها أسلوبا إداريا حديثا، تسعى معظم المؤسسات إلى تطبيقه، سواء كانت هذه المؤسسات تعليمية، أم خدماتية أم صناعية .

مشكلة الدراسة

انحصرت مشكلة الدراسة في الإجابة عن الأسئلة الآتية:

١. ما درجة التزام جامعة النجاح الوطنية بمبادئ إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين؟
٢. هل تختلف درجة التزام جامعة النجاح الوطنية بمبادئ إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين فيها باختلاف متغيرات الجنس، والرتبة الأكاديمية، وسنوات الخبرة في التدريس الجامعي، والجامعة التي تخرج فيها عضو هيئة التدريس، و الكلية التي يُدَرّس فيها، و العمر، و الوظيفة التي يشغلها ؟

أهداف الدراسة

وهدفت هذه الدراسة بالتحديد إلى التعرف إلى:

١. درجة التزام جامعة النجاح الوطنية بمبادئ إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين فيها، وتحديد أكثر مبادئ إدارة الجودة الشاملة تطبيقا في الجامعة كما يراها العاملون فيها.

٢. مقارنة مستويات إدراك أفراد عينة الدراسة لدرجة التزام جامعة النجاح الوطنية بمبادئ إدارة الجودة الشاملة، وفقا للمتغيرات المستقلة الآتية: الجنس، والرتبة الأكاديمية، وسنوات الخبرة في التدريس

الجامعي، والجامعة التي تخرج فيها، و الكلية التي يعمل فيها، و العمر، والوظيفة التي يشغلها.

فرضيات الدراسة:

١. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) في درجة التزام جامعة النجاح الوطنية بمبادئ إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين تعزى لمتغير الجنس.

٢. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) في درجة التزام جامعة النجاح الوطنية بمبادئ إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين تعزى لمتغير الرتبة الأكاديمية.

٣. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) في درجة التزام جامعة النجاح الوطنية بمبادئ إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين تعزى لمتغير سنوات الخبرة في التدريس الجامعي.

٤. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) في درجة التزام جامعة النجاح الوطنية بمبادئ إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين تعزى لمتغير الجامعة التي تخرج فيها.

٥. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) في درجة التزام جامعة النجاح الوطنية بمبادئ إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين تعزى لمتغير الكلية التي يدرس فيها.

٦. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) في درجة التزام جامعة النجاح الوطنية بمبادئ إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير العمر.

٧. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) في درجة التزام جامعة النجاح الوطنية بمبادئ إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين تعزى لمتغير الوظيفة التي يشغلها .

أهمية الدراسة :

تكمن أهمية الدراسة في أنها تتناول موضوع إدارة الجودة الشاملة في الجامعات،وهي بيئة لم تكن قد درست ،إذ تفتقر المكتبات الفلسطينية لمثل هذه الدراسات ،وهي- في حدود علم الباحثين الأولى من نوعها في جامعة النجاح الوطنية ، وبالتحديد فان هذه الدراسة تعد مهمة لكل من إدارات الجامعات في فلسطين والباحثين في هذا المجال ، ويتوقع للتوصيات التي يمكن اقتراحها – اعتماداً على نتائج هذه الدراسة- أن تساعد إدارات الجامعات في حالة تطبيقها على معرفة المؤشرات ذات العلاقة بمستوى الجودة المطلوبة في التعليم الجامعي ، ويأمل الباحثان أن تشكل هذه الدراسة نقطة انطلاق للباحثين في هذا المجال، والتركيز على الجامعات الفلسطينية بشكل خاص .

حدود الدراسة :

تقتصر الدراسة على العاملين في كليات جامعة النجاح الوطنية في مدينة نابلس (عضو هيئة

تدريس، ورئيس قسم، ومساعد عميد وعميد) خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي ٢٠٠٣ / ٢٠٠٤.

مصطلحات الدراسة :

جامعة النجاح الوطنية:

هي جامعة فلسطينية عامة، تأسست عام ١٩٧٧، في مدينة نابلس، وتمنح درجة البكالوريوس والماجستير والدبلوم العالي، وفق نظام التعليم المنتظم.

إدارة الجودة الشاملة :

هي أسلوب متكامل ،يطبق في جميع فروع المنظمة التعليمية ومستوياتها، ليوفر للأفراد وفِرَق العمل الفرصة لإرضاء الطلاب والمستفيدين من التعلم ، وهي فعالية تُحقّق أفضل خدمات تعليمية بحثية بأكفأ الأساليب، ثبت نجاحها لتخطيط الأنشطة التعليمية وإدارتها (النجار،١٩٩٩: ٧٣).

الدراسات السابقة :

فيما يلي استعراض لأهمّ الدراسات ،التي أجريت في مجال بحث وتفنيد إدارة الجودة الشاملة في العملية التعليمية سواء على مستوى الجامعات أو المدارس:

١- دراسة معزوز علاونة(٢٠٠٤) بعنوان "مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية".و هدفت الدراسة إلى معرفة مبادئ إدارة الجودة الشاملة المطبقة في الجامعة العربية الأمريكية أثر بعض المتغيرات على مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة، فتكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس في الجامعة، تم اختيار عينة منهم بلغ حجمها (٦١) عضوا، وزعت عليهم أداة الدراسة، متمثلة باستبانه مكونه من (٥٢) فقرة. وقد أشارت النتائج إلى أن درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة كانت كبيرة ،وكذلك أشارت النتائج إلى انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغيرات الدراسة (الجنس ،والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة في التدريس الجامعي ، والجامعة التي تخرج فيها عضو هيئة التدريس، والكلية، والعمر).

٢- دراسة إيمان جريس (٢٠٠٤) بعنوان" إدارة الجودة الشاملة وإمكانياتها التطبيقية في جامعة بيرزيت" ، وهدفت الدراسة إلى تحليل إمكانية تطبيق معايير وركائز إدارة الجودة الشاملة في جامعة بيرزيت ، والكشف عن أهم الصعوبات ،التي تعيق امكانية تطبيق الجودة الشاملة فيها، ومن أجل تحقيق ذلك استخدمت الباحثة ثلاث استبانات للتعرف على أراء أعضاء هيئة التدريس والإداريين والطلبة. وأظهرت النتائج رضا أعضاء هيئة التدريس بالنسبة للعملية الأكاديمية والإدارية، ولعلاقة الجامعة بالمجتمع،وعدم رضا الطلبة عن جهود الجامعة في تطوير العملية الأكاديمية.و أشارت النتائج إلى أن الجامعة لا تراعي حاجات السوق المحلية من التخصصات،التي يتم طرحها في الجامعة.

٣- دراسة يوسف أبو فارة (٢٠٠٤) بعنوان "دراسة تحليلية لواقع ضمان جودة التعليم في جامعة القدس "،و

هدفت الدراسة إلى توضيح ماهية إدارة الجودة وأبعادها في التعليم العالي، وتكون مجتمع الدراسة من جميع الإداريين في الجامعة، وتمّ اختيار عينة منهم بنسبة (٥٠٪) من مجتمع الدراسة البالغ (٧٠) فردا ، وأظهرت نتائج الدراسة أن الإدارة العليا تهتم بصورة نسبية بتحقيق ضمان جودة خدماتها التعليمية ، وان اهتمام الجامعة بضمان جودة خدماتها ما يزال متدنيا.

٤- دراسة مريم الشرقاوي (٢٠٠٣) بعنوان"إدارة المدارس بالجودة الشاملة"، هدفت الدراسة إلى التعرف على إدارة الجودة الشاملة في مجال التعليم وواقع إدارة الجودة الشاملة في المدارس الثانوية العامة بمصر . وتكونت عينة من الإدارات التعليمية في محافظة القاهرة، تم توزيع استبانة عليهم مؤلفة من (٦٠) فقرة، وأظهرت النتائج أن الإدارة المدرسية لديها قصور كبير في تطبيق مبادئ إدارة الجودة على مجال تنمية المصارحة والثقة ومجال التعاون بروح الفريق ،والاعتماد على الإدارة بالحقائق . وكما أكدت النتائج على الرجوع للخبرة في معالجة الأمور المدرسية.

٥- دراسة نعمان الموسوي(٢٠٠٣) بعنوان" تطوير أداة لقياس إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي"،و هدفت الدراسة إلى بناء أداة لقياس إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي ،وذلك من خلال التحقق من صدقها وثباتها وقابليتها للتطبيق في المؤسسات التربوية، وتوصلت الدراسة إلى بناء مقياس تضمن ٤٨ فقرة، موزعة على أربعة مجالات لإدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي، وهي: متطلبات الجودة، والمتابعة، وتطوير القوى البشرية ، واتخاذ القرار، وخدمة المجتمع .وأوصت الدراسة بتطبيق هذا المقياس في مؤسسات التعليم العالي بالمنطقة العربية.

٦- دراسة مها جويلى (٢٠٠٢) بعنوان" المتطلبات التربوية لتحقيق الجودة التعليمية"، وهدفت الدراسة الكشف عن متطلبات تطبيق الجودة الشاملة في مجال التعليم، ومعرفة المبررات التي تستدعي تطبيق الجودة في النظام التعليمي. ومن أجل تحقيق ذلك استخدمت الباحثة المنهج الوصفي الميداني، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن أهم متطلبات تحقيق الجودة تحديد الأهداف، والأفكار ،وإشراك جميع الأطراف المستفيدة ،والتركيز على المناخ التعليمي، والإدارة الواعية، والتركيز على المخرجات، و التأكيد على التحسين المستمر ،والتغذية الراجعة.

٧- دراسة همام عبد الغفور (٢٠٠٢)بعنوان" الجودة والنوعية لتطوير التعليم العالي والبحث العلمي (تجربة العراق)، وهدفت هذه الدراسة إلى تحديد تجربة العراق الخاصة بضمان النوعية والجودة وقياس أداء التعليم العالي ،كما عرضت التحديات التي تواجه التعليم العالي في ضوء التطورات السياسية والاقتصادية والتكنولوجية، التي طرأت على العالم في العقود الثلاثة الماضية ، وقد وجهت هذه الدراسة دعوة لإنشاء نظام عربي، يضمن وحدة نوعية الدراسة في الجامعات العربية .

٨- دراسة نادية علي (٢٠٠٢)بعنوان" تصور مقترح لتطوير نظام تعليم البنات بالمملكة العربية السعودية

في ضوء معايير الجودة الشاملة"، وهدفت الدراسة إلى التعرف على واقع نظام التعليم في المملكة العربية السعودية ، وأهم العقبات التي تواجهه ، وتحديد معايير الجودة الشاملة، التي يمكن تطبيقها والإفادة منها ، ثم وضع تصور مقترح لأهم ملامح التطوير في نظام تعليم البنات في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة ، وقد أظهر تحليل واقع نظام تعليم البنات في المملكة العربية السعودية وجود الكثير من المآخذ، التي تقلل من جودة هذه المدخلات ، مما يدعم فكرة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة، بهدف الإصلاح التربوي، للارتقاء بمستوى جودة المدخلات التعليمية .

٩- دراسة غازي الرجب (٢٠٠١) بعنوان" مدى قابلية نظام إدارة الجودة الشاملة للتطبيق في المدارس الشاملة في محافظة اربد".وهدفت الدراسة إلى التعرف على مدى قابلية إدارة الجودة الشاملة في المدارس الشاملة في محافظة إربد في الأردن ، وتكون مجتمع الدراسة من كافة العاملين في المدارس الشاملة في محافظة إربد ، واختيرت عينة من مجتمع الدراسة بلغ قوامها (٤٩٧) فردا، وقام الباحث بتطوير استبانة اشتملت على (٤٦) فقرة، وتوصلت الدراسة إلى أن درجة قابلية نظام إدارة الجودة الشاملة للتطبيق تراوحت ما بين الكبيرة والمتوسطة على مجالات المناهج الدراسية، والتقييم، والطلاب ،والهيئة التدريسية، والإدارة، والإمكانيات المادية .

١٠- دراسة خالد الزامل (٢٠٠٠) بعنوان "مفهوم إدارة الجودة الشاملة في المملكة العربية السعودية"، وهدفت الدراسة إلى تقديم إطار عام لمفهوم إدارة الجودة الشاملة، ومن ثَمّ فحص مدى إلمام المنظمات بها، والمعوقات الرئيسة لتطبيقها في المملكة العربية السعودية، وسبل نشر الوعي بمفاهيمها ومبادئها، ومن أجل تحقيق ذلك استخدم المنهج الوصفي، حيث قام الباحث ببناء استبانة، وزعت على ١٦١ منظمة، تطبق الجودة الشاملة، وقد توصلت الدراسة إلى أن ٤٢٪ من المنظمات السعودية تطبق مفهوم إدارة الجودة الشاملة، وأن ٢١،٥١٪ منها تخطط لتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة.

١١- دراسة عبد العزيز أبو نبعة وفوزية مسعد (١٩٩٨) بعنوان "إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي"، وهدفت الدراسة إلى التعرف إلى مفاهيم إدارة الجودة الشاملة، ومجالات التعاون بين الجامعات ومنظمات الأعمال، وتطبيقات الجودة في الجامعات الأجنبية، ومجالات تطبيق سلسلة الايزو (٩٠٠٠) في مؤسسات التعليم العالي، وتناولت الدراسة أيضا إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية الأهلية، والمعوقات المحتملة في التطبيق. وتوصلت الدراسة إلى بناء استراتيجية لإدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأهلية الأردنية.

١٢- دراسة (Lukhwareni, 2003) هدفت الدراسة الى التحقق فيما اذا كانت التغييرات التي استحدثها نظام التعليم في دولة جنوب افريقيا منذ (١٩٩٤) قد أسفر عن أي تحسين للجودة التعليمية ، واذا ما كان هناك بعض المدارس أديرت فعلا بالجودة الشاملة ، ولغرض تطبيق الدراسة قام الباحث ببناء استبانة، وزعت على عينة عشوائية من الإدارات المدرسية والمدرسين ، وأشارت نتائج الدراسة إلى أنّ التغييرات التي تم إحداثها

قد أسفرت فعلا عن تحسينات في الجودة التعليمية، وأن المدارس التي طبقت نظام إدارة الجودة الشاملة قد أصبحت من المدارس التي تتميز بنوعية التعليم وفاعليته ، كما أشارت النتائج إلى أن تبني استراتيجية الجودة الشاملة في بعض المدارس سيمكنها من أن تصبح مدارس نموذجية للجودة.

١٣- دراسة (Johannsen ,2000)بعنوان إدارة الجودة الشاملة في منظور إدارة المعرفة، وهدفت إلى التعرف إلى التحليلات النظرية لإدارة الجودة الشاملة، والنماذج المقترحة ،وعرضت الدراسة نظريا أوجه التشابه والاختلاف بين إدارة المعلومات وإدارة المعرفة، ثم اقترحت نموذجا لعمليات إدارة المعرفة .

١٤- دراسة (Waks and Frank ,1996) بعنوان قائمة بمدخل إدارة الجودة الشاملة :مبادئ ومعايير الايزو (٩٠٠٠) في التعليم الهندسي، و هدفت الدراسة إلى التعرف على مبادئ ومعايير إدارة الجودة الشاملة، وناقشت مبادئ واستراتيجيات إدارة الجودة الشاملة في التعليم الهندسي ،كما وضعت عدة أدوات وطرق لإدارة الجودة الشاملة مناسبة لفاعلية التعليم، واقترحت مقرراً تعليمياً عن إدارة الجودة الشاملة.

١٥- دراسة (Motwani,1995) بعنوان تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم جهود حديثة واتجاهات مستقبلية، وتضمنت الدراسة النظرية أربعة اتجاهات للجودة في التعليم،وهي : التعريف والإجراءات، والدراسات المعيارية، والنماذج التصورية، والتطبيق ،والتقويم . واشتملت الدراسة على مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم ،وهي الوعي والالتزام،والتخطيط ،و تطبيق البرنامج،والتقويم،والاتجاهات المستقبلية للنواحي المقترحة.

١٦- دراسة (Alexande & keeler ,1995) تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة T.Q.M في التربية .وأشارت نتائج الدراسة الى أن إدارة الجودة الشاملة تعمل على حل المشكلات التربوية ، وقد تم تنظيم هذه الدراسة في أربعة أقسام مرتبطة بنموذج إدارة الجودة الشاملة : تطبيق نموذج (T.Q.M.) في الصناعة ،والأعمال، وفي المدارس ،واللغة.

ومن خلال العرض السابق للدراسات والبحوث التي أجريت في موضوع إدارة الجودة الشاملة يمكن استخلاص الآتي :

- توصلت نتائج الدراسات العربية والأجنبية كافة إلى أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية، سواء كانت هذه المؤسسات مدارس أم جامعات.

- أكدت الدراسات والبحوث التي أجريت في مجال إدارة الجودة الشاملة في العملية التعليمية التعلمية على الاستمرار في تطبيق هذا الأسلوب الإداري لما له من فائدة تعود على الجامعة والمجتمع على حد سواء.

- ركزت معظم الدراسات السابقة في هذا المجال على واقع إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية .

- جميع الدراسات السابقة تم تطبيقها على مؤسسات تعليمية فلسطينية وعربية وأجنبية، وركزت على مدارس وجامعات، وهذا ما تميز به البحث الحالي حيث تم تطبيقية على جامعة فلسطينية لم يتم إجراء دراسة عليها حول نظام إدارة الجودة .

- استفاد الباحثان من الدراسات السابقة في التعرف إلى مجموعة من الجوانب البحثية المهمة منها: المنهجية العلمية ، والأدوات العلمية المستخدمة فيها ، والأساليب الإحصائية ، وطرق معالجة المعلومات ، والمراجع الأصلية في هذا المجال.

منهج الدراسة

استخدم في الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ،وهو المنهج الذي يهدف إلى وصف الظاهرة كما هي في الواقع، ومن ثم تحليلها وتفسيرها وربطها بالظواهر الأخرى.

مجتمع وعينة الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في كليات جامعة النجاح الوطنية ٢٠٠٣/ ٢٠٠٤، وقد وزعت أداة الدراسة بعد التحقق من صدقها على جميع العاملين في كليات جامعة النجاح الوطنية من أعضاء هيئة تدريس ورؤساء أقسام ومساعدي عميد وعمداء، واستجاب منهم(١٤٦) فردا، استبعد منهم ستة عشر عضوا لعدم اكتمال إجاباتهم ، وأصبح عدد الاستبانات الصالحة للتحليل (١٣٠) استبانه، والجدول التالي يوضح خصائص العينة حسب المتغيرات المستقلة.

جدول (١): يوضح خصائص عينة الدراسة على ضوء المتغيرات المستقلة

المتغير		العدد	النسبة
الجنس	ذكر	١٠٨	٨٣,١
	أنثى	٢٢	١٦,٩
	المجموع	١٣٠	١٠٠
الرتبة الأكاديمية	أستاذ	١٠	٧,٧
	أستاذ مشارك	٢٨	٢١,٥
	أستاذ مساعد	٥٠	٣٨,٥
	محاضر	٧	٥,٤
	مدرس	٣٥	٢٦,٩
	المجموع	١٣٠	١٠٠

الخبرة	اقل من ٥سنوات	١٥	١١,٥
	من ٥-١٠	٣٥	٢٩,٢
	أكثر من ١٠	٧٧	٥٩,٢
	المجموع	١٣٠	١٠٠
الجامعة التي تخرجت فيها	عربية	٦٠	٤٦,٢
	أجنبية	٧٠	٥٣,٨
	المجموع	١٣٠	١٠٠
الكلية	علمية	٤٥	٣٤,٦
	أدبية	٨٥	٦٥,٤
	المجموع	١٣٠	١٠٠
العمر	اقل من ٣٥	١١	٨,٥
	من ٣٥-٤٥	٥٨	٤٤,٦
	أكثر من ٤٥	٦١	٤٦,٩
	المجموع	١٣٠	١٠٠
الوظيفة	إدارية	٤٢	٣٢,٣
	عضو هيئة تدريس	٨٨	٦٧,٧
	المجموع	١٣٠	١٠٠

أداة الدراسة

قام الباحثان باستخدام مقياس إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي للموسوي (٢٠٠٣) وتم إجراء بعض التعديلات عليه في دراسة أجراها (علاونه،٢٠٠٤) فبلغ عدد فقراته (٥٢) فقرة موزعة على أربعة مجالات ،وهي: (متطلبات الجودة) و(المتابعة والتطوير) و(القوى البشرية) و(اتخاذ القرار).

صدق الأداة

قام الباحثان بعرض المقياس على عشرة محكمين في مجال الإدارة والتربية، وطلب إليهم تحديد مدى شمولية المقياس لمبادئ إدارة الجودة الشاملة والصحة العلمية للفقرات ودرجة ارتباط كل معيار بالمجال الذي أدرج تحته، وإضافة فقرات جديدة، أو حذفها، أو تعديلها، والصحة اللغوية للفقرات، وصلاحية المقياس للتطبيق، وبناءً على ملاحظاتهم ومقترحاتهم تم تعديل المقياس، و تم استخراج الصدق الداخلي للمقياس من خلال حساب معامل الارتباط بيرسون بين كل مجال والدرجة الكلية للمقياس على عينة من مجتمع الدراسة وخارج عينة الدراسة، بلغ حجمها(٣٠) فردا، ونتائج الجدول التالي تبين ذلك :

جدول (٢): معاملات الارتباط بيرسون بين مجالات المقياس والدرجة الكلية للمقياس

المجال	متطلبات الجودة	المتابعة والتطوير	القوى البشرية	اتخاذ القرار وخدمة المجتمع	الدرجة الكلية
متطلبات الجودة		**٠,٩٠	**٠,٨٨	**٠,٧٢	**٠,٩٤
المتابعة والتطوير			**٠,٨٧	**٠,٧٧	**٠,٩٥

القوى البشرية				٠,٦٦**	٠,٩٢**
اتخاذ القرار وخدمة المجتمع					٠,٨٦**

** دال إحصائيا عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠١)

ثبات الأداة

وقد تم التحقق من ثبات الأداة على جميع أفراد عينة الدراسة المؤلفة من (١٣٠) عضو هيئة تدريس ، فقام الباحثان باستخراج معامل الثبات باستخدام معادلة (كرونباخ الفا) لتقدير درجة التجانس وانسجام مجالات الدراسة، و الدرجة الكلية، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (٣): معاملات الثبات لمجالات الدراسة والدرجة الكلية للمقياس حسب معادلة الفا

الرقم	المجال	عدد الفقرات	قيمة ألفا
١	تهيئة متطلبات الجودة في التعليم	١٤	٠,٩٢
٢	متابعة العملية التعليمية التعلمية وتطويرها	١٤	٠,٩٤
٣	تطوير القوى البشرية	١٢	٠,٩٥
٤	اتخاذ القرار وخدمة المجتمع	١٢	٠,٩٥
#	الدرجة الكلية	٥٢	٠,٩٨

واستخرج معامل الثبات عن طريق التجزئة النصفية، فبلغ (٠,٩٢) و باستخدام معادلة سبيرمان ــ براون فبلغ معامل الثبات (٠,٩٦) وتعد معاملات الثبات المستخرجة لهذا المقياس مناسبة، وتفي بأغراض الدراسة.

المعالجة الإحصائية

تم ترميز البيانات وإدخالها إلى الحاسب الآلي باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS) ،حيث تم استخدام المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، ولتحديد طول خلايا مقياس ليكرت الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) تم حساب المدى بين درجات المقياس (٥-١=٤) ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية أي(٤÷٥=٠,٨٠) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (بداية المقياس وهي واحد صحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي :

من ١- ١,٨٠ لا تطبق

أكبر من ١,٨٠- ٢,٦٠ تطبق بدرجة قليلة

أكبر من ٢,٦٠- ٣,٤٠ تطبق بدرجة متوسطة
أكبر من ٣,٤٠-٤,٢٠ تطبق بدرجة كبيرة
أكبر من ٤,٢٠- ٥ تطبق بدرجة كبيرة جدا

كما استخدم اختبار سيداك، وتحليل التباين المتعدد لتحديد دلالة الفروق بين مجالات الدراسة، واستخدم اختبار (ت) للعينات المستقلة،وتحليل التباين الأحادي.

عرض النتائج

هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة التزام جامعة النجاح الوطنية بمبادئ إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين فيها، والتعرف على آثر بعض المتغيرات، مثل الجنس، والرتبة الأكاديمية،و سنوات الخبرة في التدريس الجامعي، والجامعة التي تخرج فيها، و الكلية التي يدرس فيها، والعمر، والوظيفة التي يشغلها على تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة. وقد أجريت الدراسة على عينة مكونة من (١٣٠) فردا وهم أفراد العينة، التي تمكن الباحثان من جمع استجاباتهم من بين المجموع الكلي لعينة الدراسة البالغ (١٤٦) فردا. وفيما يلي عرض النتائج ومناقشتها:

السؤال الأول: ما درجة التزام جامعة النجاح الوطنية بمبادئ إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين فيها ؟

وللإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لكل فقرة ،ولكل مجال من المجالات التي شملتها الدراسة، وكذلك الدرجة الكلية للمجالات مجتمعة والجداول (٤)(٥)(٦)(٧)(٨) توضح ذلك:

أولا : مجال تهيئة متطلبات إدارة الجودة الشاملة

جدول (٤): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات أفراد عينة الدراسة حسب مجال تهيئة متطلبات إدارة الجودة الشاملة

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي*	درجة الالتزام
١.	تنتهج الجامعة مبدأ التطوير المستمر لعمليات التعلم والتعليم	٣,٧٦	كبيرة
٢.	تشجع إدارة الجامعة العاملين فيها على المبادرة بتحسين الأداء وتطويره	٣,٤٠	متوسطة
٣.	تستحدث الجامعة آليات لتطوير الخدمات ضمن معايير الجودة	٣,٥٣	كبيرة

.٤	توفر الجامعة أنظمة ونماذج الالتحاق والقبول والتحويل والإعادة والجزاءات السلوكية فيها	٣,٨٥	كبيرة
.٥	تزود الجامعة الطلبة بدليل يحدد بوضوح شروط الدراسة فيها	٤,٢٠	كبيرة
.٦	تطور الجامعة آليات للتحقق من كفاءة أعضاء هيئة التدريس الجدد علميا ومهنيا	٣,٥٧	كبيرة
.٧	توفر الجامعة فصولا دراسية ومعامل ومختبرات تستوعب جميع الطلبة	٣,٤٥	كبيرة
.٨	توفر الجامعة أساتذة متخصصين لتدريس جميع المقررات الدراسية	٣,٦١	كبيرة
.٩	تهيئ الجامعة مستلزمات الأنشطة الصفية للطلبة (حواسب ، مراجع ، مختبرات ، وسائل تعليمية ...)	٣,٥٠	كبيرة
.١٠	يتم تزويد الطلبة بمستلزمات الأنشطة اللاصفية (ملاعب ، صالات، قاعات)	٣,٥٩	كبيرة
.١١	تطبق الجامعة إجراءات عملية سليمة للتأكد من المستوى العلمي للطلبة قبل التحاقه بها	٣,٦٦	كبيرة
.١٢	تحدد الجامعة كافة الأنظمة واللوائح المتصلة بتنظيم الامتحانات النهائية واعتماد نتائجها	٤,١٣	كبيرة
.١٣	تبنى أهداف عملية تحسين عملية الجودة بناءً على متطلبات وتوقعات الطلبة	٣,٥٦	كبيرة
.١٤	هناك رؤية واستراتيجيات بعيدة المدى تؤكدها إدارة الجامعة لبناء وترسيخ معاني ومبادئ الجودة الشاملة	٣,٤٦	كبيرة
#	الدرجة الكلية	٣,٦٦	كبيرة

أقصى درجة للاستجابة (٥) درجات

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق درجة التزام جامعة النجاح الوطنية بمبادئ إدارة الجودة الشاملة على مجال تهيئة متطلبات الجودة في التعليم كانت كبيرة على جميع الفقرات باستثناء الفقرة الثانية، فقد تراوحت المتوسطات الحسابية عليها ما بين (٣,٤٥- ٤,٢٠) بينما بلغ المتوسط الحسابي على الفقرة الثانية (٣,٤٠) ، وفيما يتعلق بالدرجة الكلية لمجال تهيئة متطلبات الجودة في التعليم فقد كانت كبيرة، وذلك بدلالة المتوسط الحسابي الذي بلغ (٣,٦٦) وهذه النتيجة تعني أن درجة التزام جامعة النجاح الوطنية بمبادئ إدارة الجودة الشاملة على مجال تهيئة متطلبات الجودة في التعليم كبيرة .

ثانيا: مجال متابعة العملية التعليمية -التعلمية وتطويرها

جدول (٥): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات أفراد عينة الدراسة حسب مجال متابعة العملية التعليمية -التعلمية وتطويرها

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	درجة الالتزام
١.	تضع الجامعة معايير محددة للقبول تراعي الوضع الصحي والاجتماعي للطلبة	٣,٥٨	كبيرة
٢.	تتخذ الجامعة إجراءات محددة لتسهيل قبول الطلبة المحتاجين ماديا ورعايتهم	٣,٦٥	كبيرة
٣.	تحتفظ الجامعة بملف خاص يضم معلومات عن سلوك كل طالب وأنشطته ومستواه الأكاديمي والصحي	٣,٤١	كبيرة
٤.	يتم اتخاذ الإجراءات اللازمة لحفظ المعلومات الخاصة بالطلبة وضمان سريتها	٣,٥٣	كبيرة
٥.	تتابع الجامعة تحصيل الطلبة من خلال رصد حالات الغياب ونتائج التقويم طوال الفصل	٣,٦٩	كبيرة
٦.	يتم تنظيم فعاليات وأنشطة تستهدف تحقيق النمو المتكامل لشخصية الطالب الجامعي	٣,٢٣	متوسطة
٧.	يتم استحداث برامج جديدة لمواكبة المستجدات العلمية وحاجات المجتمع	٣,٧٦	كبيرة
٨.	تجري مراجعة البرامج والمقررات التربوية وتطويرها في ضوء المستجدات العلمية	٣,٥٣	كبيرة
٩.	تقوم الجامعة بمتابعة طرق التدريس التي يتبعها الأساتذة وتتخذ الإجراءات اللازمة لتطويرها	٣,٤٢	كبيرة
١٠.	تتخذ الجامعة إجراءات محددة لتطوير أساليب التقويم بناء على نتائج المتابعة المستمرة لأداء الأساتذة	٣,٣٥	متوسطة
١١.	يتم تطوير محتوى المقررات الدراسية وتحديثها لمواكبة المستجدات العلمية	٣,٥٠	كبيرة
١٢.	تتخذ الجامعة إجراءات محددة للتأكد من صلاحية التجهيزات الدراسية (المعامل ، والمختبرات ، و وسائل التعلم والأثاث والتجهيزات	٣,٣٠	متوسطة
١٣.	تتم عملية اتخاذ القرارات في الجامعة بناءً على تحليل جيد للبيانات الحديثة	٣,٤٦	كبيرة

١٤.	تقوم الجامعة بعملية تحسين مستمر لنشاطات الجودة عن طريق الأدوات مثل الرسوم البيانية للمتابعة وخرائط السبب والنتيجة وعمليات المراقبة الإحصائية .	٣,٣٢	متوسطة
#	الدرجة الكلية	٣,٤٨	كبيرة

أقصى درجة للاستجابة (٥) درجات

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق أن درجة التزام جامعة النجاح الوطنية بمبادئ إدارة الجودة الشاملة على مجال متابعة العملية التعليمية –التعلمية وتطويرها كانت كبيرة على الفقرات (١، ٢، ٣، ٤، ٥، ٧، ٨، ٩، ١١، ١٣) فقد تراوحت المتوسطات الحسابية عليها ما بين (٣,٤٢ -٣,٧٦) في حين كانت درجة الالتزام متوسطة على الفقرات (٦ ، ١٠ ، ١٢ ، ١٤) فتراوحت المتوسطات الحسابية عليها ما بين (٣,٢٣-٣,٣٥) ، وفيما يتعلق بالدرجة الكلية لمجال متابعة العملية التعليمية –التعلمية وتطويرها فقد كانت كبيرة وذلك بدلالة المتوسط الحسابي، الذي بلغ (٣,٤٨) .وهذه النتيجة تعني أن درجة التزام جامعة النجاح الوطنية بمبادئ إدارة الجودة الشاملة على مجال متابعة العملية التعليمية –التعلمية وتطويرها كبيرة .

ثالثا: مجال تطوير القوى البشرية

جدول (٦): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات أفراد عينة الدراسة حسب مجال تطوير القوى البشرية

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي*	درجة الالتزام
١.	تستخدم الجامعة أدوات مناسبة لمعرفة الاحتياجات التدريبية للعاملين فيها	٣,٤٧	كبيرة
٢.	تنظم الجامعة برامج التدريب الأولي لجميع العاملين لمواكبة متطلبات العملية التعليمية التعلمية	٣,٢٩	متوسطة
٣.	يتم تدريب العاملين في الجامعة لغرض رفع كفاءة أدائهم	٢,٦٢	متوسطة
٤.	توجد برامج تدريبية خاصة بعمداء الكليات ورؤساء الأقسام والدوائر الإدارية	٣,٣٤	متوسطة
٥.	يتم تقويم برامج التدريب أثناء الخدمة دوريا للتأكد من مدى فاعليتها ومردودها الفعلي	٣,٢٣	متوسطة
٦.	تتبنى الجامعة طرق القياس الموضوعي لتقويم أداء العاملين فيها	٣,٥٦	كبيرة

٧.	يتم تقويم أداء أعضاء هيئة التدريس والإداريين العاملين في الجامعة بصورة دورية	٣,٦٥	كبيرة
٨.	تهيئ الجامعة الفرص لتطوير قدرات الموظفين والعاملين في ضوء احتياجات المهنة	٣,١٧	متوسطة
٩.	تطبق الجامعة آليات للتأكد من حسن استغلال الموظفين والعاملين لوقت الجامعة	٢,٩٣	متوسطة
١٠.	تراعي الجامعة كفاءة عضو هيئة التدريس عند اختياره لتنفيذ مهام أكاديمية أو إدارية	٢,٧١	متوسطة
١١.	يرقى العاملون وفقا لمعايير الكفاءة والخبرة مع مراعاة أهلية الشخص لتنفيذ متطلبات الوظيفة الجديدة	٣,٥٢	كبيرة
١٢.	يتم توظيف نتائج تقويم أداء العاملين لصياغة خطط المؤسسة ورسم برامجها المستقبلية	٣,٢٨	متوسطة
#	الدرجة الكلية	٣,٢٨	متوسطة

أقصى درجة للاستجابة (٥) درجات

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق أن درجة التزام جامعة النجاح الوطنية بمبادئ إدارة الجودة الشاملة على مجال تطوير القوى البشرية كانت كبيرة على الفقرات (١، ٦، ٧، ١١) فقد تراوحت المتوسطات الحسابية عليها ما بين (٣,٥٦-٣,٤٧) في حين كانت درجة الالتزام متوسطة على الفقرات (٢ ، ٣ ، ٤ ، ٥ ، ٨ ، ٩ ، ، ١٠ ، ١٢) فتراوحت المتوسطات الحسابية عليها ما بين (٢,٦٢-٣,٣٤) ، وفيما يتعلق بالدرجة الكلية لمجال متابعة العملية التعليمية -التعلمية وتطويرها فقد كانت متوسطة، وذلك بدلالة المتوسط الحسابي، الذي بلغ (٣,٢٨) وهذه النتيجة تعني أن درجة التزام جامعة النجاح الوطنية بمبادئ إدارة الجودة الشاملة على مجال تطوير القوى البشرية متوسطة.

رابعا: مجال اتخاذ القرار وخدمة المجتمع

جدول (٧): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات أفراد عينة الدراسة حسب مجال اتخاذ القرار وخدمة المجتمع

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي*	درجة الالتزام
١.	تتبنى الجامعة مبدأ اتخاذ القرار بصورة جماعية	٣,١٥	متوسطة
٢.	يمنح الطلبة والأساتذة فرصة المشاركة في اتخاذ القرارات الأكاديمية الهامة من خلال جمعياتهم المهنية (نقابة العاملين ومجلس الطلبة)	٣,٢٦	متوسطة
٣.	يطرح العاملون أفكارهم ومقترحاتهم في الاجتماعات بحرية تامة	٣,٤٦	كبيرة
٤.	يتم مناقشة اقتراحات العاملين وأفكارهم في الاجتماعات العامة والبت فيها	٣,٤٣	كبيرة
٥.	يحث المسئولون العاملين على المساهمة في اتخاذ القرار على مستوى الأقسام والدوائر الإدارية	٣,٤٣	كبيرة
٦.	يحث رؤساء الأقسام أعضاء هيئة التدريس على المشاركة في اتخاذ القرارات الأكاديمية	٣,٦٤	كبيرة
٧.	يتم تشكيل لجان خاصة للتظلم ومراجعة شكاوى العاملين في الجامعة	٣,٥٠	كبيرة
٨.	تحتفظ الجامعة بعلاقات عمل وروابط قوية مع مؤسسات المجتمع	٣,٨٦	كبيرة
٩.	تساهم الجامعة في تنفيذ المشاريع التنموية في بناء المجتمع	٣,٧٦	كبيرة
١٠.	تعطي الجامعة الأولوية للأبحاث العلمية الميدانية ذات المردود المادي والاقتصادي للمجتمع	٣,٦٦	كبيرة

.١١	يتم تشجيع أعضاء هيئة التدريس على تنفيذ البحوث العلمية والميدانية المتصلة بحاجات المجتمع	٣,٤٤	كبيرة
.١٢	تدرس الجامعة شكاوى ومقترحات مؤسسات المجتمع المتعلقة بجودة خدماتها	٣,٠١	متوسطة
#	الدرجة الكلية	٣,٤٧	كبيرة

* أقصى درجة للاستجابة (٥) درجات

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق أن درجة التزام جامعة النجاح الوطنية بمبادئ إدارة الجودة الشاملة على مجال اتخاذ القرار وخدمة المجتمع كانت كبيرة على الفقرات (٣، ٤، ٥، ٦، ٧، ٨، ٩، ١٠، ١١) فقد تراوحت المتوسطات الحسابية عليها ما بين (٣,٨٦- ٣,٤٣) في حين كانت درجة الالتزام متوسطة على الفقرات (١، ٢، ١٢) فتراوحت المتوسطات الحسابية عليها ما بين (٣,٠١-٣,٢٦) ، وفيما يتعلق بالدرجة الكلية لاتخاذ القرار وخدمة المجتمع، فقد كانت كبيرة ،وذلك بدلالة المتوسط الحسابي الذي بلغ (٣,٤٧)، وهذه النتيجة تعني أن درجة التزام جامعة النجاح الوطنية بمبادئ إدارة الجودة الشاملة على مجال اتخاذ القرار وخدمة المجتمع كبيرة.

خامسا: مجالات إدارة الجودة الشاملة

جدول (٨)المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات إدارة الجودة الشاملة

الرقم	المجال	المتوسط	درجة الالتزام
١	تهيئة متطلبات الجودة في التعليم	٣,٦٦	كبيرة
٢	متابعة العملية التعليمية –التعلمية وتطويرها	٣,٤٨	كبيرة
٣	تطوير القوى البشرية	٣,٢٨	متوسطة
٤	اتخاذ القرار وخدمة المجتمع	٣,٤٧	كبيرة
#	الكلي	٣,٤٧	كبيرة

بينت نتائج الجدول السابق (٨) أن درجة التزام جامعة النجاح الوطنية بمبادئ الجودة الشاملة كانت كبيرة على مجال تهيئة متطلبات الجودة في التعليم، ومجال متابعة العملية التعليمية التعلمية وتطويرها، ومجال اتخاذ القرار وخدمة المجتمع، فتراوحت المتوسطات الحسابية عليها على التوالي (٣,٦٦، ٣,٤٨، ٣,٤٧) بينما كانت درجة التزام جامعة النجاح الوطنية بمبادئ إدارة الجودة الشاملة متوسطة على مجال تطوير القوى البشرية، فبلغ المتوسط الحسابي عليه (٣,٢٨) ، وفيما يتعلق بالدرجة الكلية لدرجة التزام جامعة النجاح الوطنية بمبادئ إدارة الجودة الشاملة فقد كانت كبيرة، وذلك بدلالة المتوسط الحسابي،

الذي بلغ (٣,٤٧) ،وهذه النتيجة تعني أن جامعة النجاح الوطنية تلتزم بتطبيق مبادئ الجودة الشاملة بدرجة كبيرة.

ومن أجل تحديد ما إذا كان هناك فروق بين مجالات الدراسة والدرجة الكلية، استخدم تحليل التباين متعدد القياسات المتكررة (Repeated- MANOV) وكما استخدم الإحصائي ولكس لامبدا (Wilks Lambda) عند العاملين في جامعة النجاح الوطنية، والجدول التالي يوضح ذلك :

جدول(٩) : نتائج تحليل التباين متعدد القياسات المتكررة بين مجالات مبادئ ادارة الجودة الشاملة في جامعة النجاح الوطنية (ن = ١٣٠)

ولكس لامبدا	قيمة (ف)	درجات الحرية	الخطأ	الدلالة*
٠,٥٨	٢٩,٧٤	٣	١٢٧	٠.٠٠٠*

* دال إحصائيا عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥)

باستعراض الجدول السابق يتضح أن هناك فرقا ذا دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=٠,٠٥) بين مجالات الدراسة جميعها لدى العاملين في جامعة النجاح الوطنية، ولتحديد بين أي المجالات كانت الفروق استخدم اختبار (Sidak) للمقارنات البعديه ، ونتائج الجدول التالي يوضح ذلك :

جدول (١٠): نتائج اختبار(Sidak) للمقارنات البعدية بين مجالات مبادئ ادارة الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين في جامعة النجاح الوطنية .

المجالات	متطلبات الجودة	المتابعة وتطويرها	تطوير القوى البشرية	اتخاذ القرار وخدمة المجتمع	الكلي
متطلبات الجودة		٠,١٨*	٠,٣٨*	٠,١٩*	٠,١٩*
المتابعة وتطويرها			٠,٢٠*	٠,٠١	٠,٠٨
تطوير القوى البشرية				-٠,١٨*	-٠,١٩*
اتخاذ القرار وخدمة المجتمع					-٠,٠٥
الكلي					

* دال إحصائيا عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥)

بالإطلاع على نتائج الجدول السابق تبين أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة

(α=٠,٠٥) بين مجالات مبادئ إدارة الجودة الشاملة عند العاملين في جامعة النجاح الوطنية ،وكانت الفروق كما يلي:

١. (تهيئة متطلبات الجودة في التعليم، و متابعة العملية التعليمية -التعلمية وتطويرها) ولصالح تهيئة متطلبات الجودة في التعليم
٢. (تهيئة متطلبات الجودة في التعليم و تطوير القوى البشرية) ولصالح تهيئة متطلبات الجودة في التعليم
٣. (تهيئة متطلبات الجودة في التعليم و اتخاذ القرار وخدمة المجتمع) ولصالح تهيئة متطلبات الجودة في التعليم
٤. (تهيئة متطلبات الجودة في التعليم والكلي) ولصالح تهيئة متطلبات الجودة في التعليم.
٥. (متابعة العملية التعليمية -التعلمية وتطويرها وتطوير القوى البشرية) ولصالح متابعة العملية التعليمية-التعلمية وتطويرها.
٦. (تطوير القوى البشرية و اتخاذ القرار وخدمة المجتمع) ولصالح اتخاذ القرار وخدمة المجتمع
٧. (تطوير القوى البشرية والكلي) ولصالح الكلي

السؤال الثاني: هل تختلف درجة التزام جامعة النجاح الوطنية بمبادئ إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين فيها باختلاف متغيرات الجنس ، والرتبة الأكاديمية ، وسنوات الخبرة في التدريس الجامعي، والجامعة التي تخرج فيها ، و الكلية التي يعمل فيها ، و العمر، والوظيفة التي يشغلها؟

وانبثقت عن هذا السؤال سبع فرضيات وهي كما يلي:

أولا: الفرضية الأولى : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) في درجة التزام جامعة النجاح الوطنية بمبادئ إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير الجنس. ومن أجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بمتغير الجنس، فقد استخدم اختبار (ت) للعينات المستقلة لمعرفة الفروق الإحصائية في درجة التزام الجامعة بمبادئ إدارة الجودة الشاملة، والجدول رقم (١١) يوضح ذلك:

جدول (١١): نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق لمجالات إدارة الجودة الشاملة حسب متغير الجنس (ن=١٣٠)

المجالات	ذكر(ن=١٠٨)		أنثى(ن=٢٢)		قيمة (ت)	مستوى الدلالة*
	المتوسط	الانحراف	المتوسط	الانحراف		
تهيئة متطلبات الجودة في التعليم	٣,٦٦	٠,٩٥	٣,٦٩	٠,٧٥	-٠,١٧	٠,٨٦

متابعة العملية التعليمية -التعلمية وتطويرها	٣,٤٦	١,٠٥	٣,٥٦	٠,٨٢	-٠,٣٨	٠,٧٠
تطوير القوى البشرية	٣,٢٨	١,٠٣	٣,٢٩	١,٠٠	-٠,٠٦	٠,٩٥
اتخاذ القرار وخدمة المجتمع	٣,٤٦	١,١٧	٣,٥٠	٠,٨٨	-٠,١٢	٠,٨٩
المجموع	٣,٤٦	١,٠١	٣,٠٥	٠,٨٣	-٠,١٩	٠,٨٤

* دال إحصائيا عند مستوى الدلالة (α =٠,٠٥)

من خلال استعراض الجدول السابق (١١) تبين انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=٠,٠٥) في درجة التزام جامعة النجاح الوطنية بمبادئ إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير الجنس على جميع مجالات إدارة الجودة الشاملة، والدرجة الكلية حيث كانت جميع قيم مستوى الدلالة الإحصائية أعلى من (٠,٠٥) وهذا يشير إلى انه لا يوجد اختلاف بين اتجاهات الذكور والإناث حول درجة التزام جامعة النجاح الوطنية بمبادئ إدارة الجودة الشاملة. وهذه النتيجة تؤيد صحة الفرضية الأولى المغلقة بمتغير الجنس. واتفقت هذه النتيجة مع ما جاء بدراسة علاونه (٢٠٠٤) في عدم وجود فروق في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية حسب الجنس.

ثانيا : الفرضية الثانية التي تنص على: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) في درجة التزام جامعة النجاح الوطنية بمبادئ إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير الرتبة الأكاديمية.

ومن أجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بمتغير الرتبة الأكاديمية، فقد استخدم اختبار (ت) لمعرفة الفروق الإحصائية في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، والجدول رقم (١٢) يوضح ذلك:

جدول (١٢) : نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق لمجالات إدارة الجودة الشاملة حسب متغير الرتبة الأكاديمية (ن=١٣٠)

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف) المحسوبة	مستوى الدلالة*
تهيئة متطلبات الجودة في التعليم	بين المجموعات	٦,٠٢	٤	١,٥٠	١,٨٠	٠,١٣
	داخل المجموعات	١٠٤,١٢	١٢٥	٠,٨٣		
	المجموع	١١٠,١٤	١٢٩			

متابعة العملية التعليمية التعلمية وتطويرها	بين المجموعات	٧,٦٢	٤	١,٩٠	١,٨٨	٠,١١
	داخل المجموعات	١٢٦,٦٩	١٢٥	١,٠١		
	المجموع	١٣٤,٣٢	١٢٩			
تطوير القوى البشرية	بين المجموعات	٩,٠٢	٤	٢,٢٥	٢,٢٠	٠,٠٧
	داخل المجموعات	١٢٧,٨٠	١٢٥	١,٠٢		
	المجموع	١٣٦,٨٢	١٢٩			
اتخاذ القرار وخدمة المجتمع	بين المجموعات	١٠,٥٦	٤	٢,٦٤	٢,١٤	٠,٠٨
	داخل المجموعات	١٥٤,٢٢	١٢٥	١,٢٣		
	المجموع	١٦٤,٧٨	١٢٩			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	٨,٠٥	٤	٢,٠١	٢,١٣	٠,٠٨
	داخل المجموعات	١١٧,٧٩	١٢٥	٠,٩٤		
	المجموع	١٢٥,٨٥	١٢٩			

* دال إحصائي عند مستوى الدلالة (α=٠,٠٥)

وبالنظر إلى الجدول السابق (١٢) يتبين انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) في درجة التزام جامعة النجاح الوطنية بمبادئ إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير الرتبة الأكاديمية على جميع مجالات مبادئ إدارة الجودة الشاملة ، والدرجة الكلية حيث كانت جميع قيم مستوى الدلالة الإحصائية أعلى من (٠,٠٥) وهذا يشير إلى قبول الفرضية الصفرية المتعلقة بمتغير الرتبة الأكاديمية، أي انه لا توجد فروق في درجة التزام جامعة النجاح الوطنية بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير الرتبة الأكاديمية ، وهذه النتيجة تؤيد صحة الفرضية الثانية المتعلقة بمتغير الرتبة الأكاديمية. واتفقت هذه النتيجة مع ما توصل إليه علاونه (٢٠٠٤) في عدم وجود اختلاف بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة في الجامعة العربية الأمريكية حول مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة تعزى للرتبة الأكاديمية

ثالثا :الفرضية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) في درجة التزام جامعة النجاح الوطنية بمبادئ إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير سنوات الخبرة في التدريس الجامعي .

ومن اجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بمتغير سنوات الخبرة في التدريس الجامعي، فقد استخدم تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لمعرفة الفروق الإحصائية في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، والجدول رقم (١٣) يوضح ذلك:

جدول (١٣): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق لمجالات إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير سنوات الخبرة في التدريس الجامعي(ن=١٣٠)

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف) المحسوبة	مستوى الدلالة*
تهيئة متطلبات الجودة في التعليم	بين المجموعات	٠,٢٢	٢	٠,١١	٠,١٢	٠,٨٨
	داخل المجموعات	١٠٩,٩٢	١٢٧	٠,٨٦		
	المجموع	١١٠,١٤	١٢٩			
متابعة العملية التعليمية التعلمية وتطويرها	بين المجموعات	٠,٧٥	٢	٠,٣٧	٠,٣٥	٠,٧٠
	داخل المجموعات	١٣٣,٥٧	١٢٧	١,٠٥		
	المجموع	١٣٤,٣٢	١٢٩			
تطوير القوى البشرية	بين المجموعات	٢,٢٣	٢	١,١١	١,٠٥	٠,٣٥
	داخل المجموعات	١٣٤,٥٩	١٢٧	١,٠٦		
	المجموع	١٣٦,٨٢	١٢٩			
اتخاذ القرار وخدمة المجتمع	بين المجموعات	١,٧٥	٢	٠,٨٧	٠,٦٨	٠,٥٠
	داخل المجموعات	١٦٣,٠٣	١٢٧	١,٢٨		
	المجموع	١٦٤,٧٨	١٢٩			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	١,٠٥	٢	٠,٥٢	٠,٥٣	٠,٥٨
	داخل المجموعات	١٢٤,٨٠	١٢٧	٠,٩٨		
	المجموع	١٢٥,٨٥	١٢٩			

* دال إحصائي عند مستوى الدلالة (α=٠,٠٥)

أظهرت النتائج الموضحة في الجدول السابق (١٣) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=٠,٠٥) في درجة التزام جامعة النجاح الوطنية بمبادئ إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير سنوات الخبرة في التدريس الجامعي على جميع مجالات إدارة الجودة الشاملة، والدرجة الكلية حيث كانت جميع قيم مستوى الدلالة الإحصائية أعلى من (٠,٠٥) وهذا يشير إلى عدم وجود فروق في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في جامعة النجاح الوطنية تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

وهذه النتيجة تؤيد صحة الفرضية. الثامنة بعدم وجود اختلاف بين اتجاهات أفراد العينة حول درجة التزام جامعة النجاح الوطنية بمبادئ إدارة الجودة الشاملة باختلاف سنوات الخبرة في التدريس الجامعي.

واتفقت هذه النتيجة مع ما جاءت به دراسة علاونه (٢٠٠٤) والتي أشارت إلى عدم وجود اختلاف بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة في الجامعة العربية الأمريكية حول مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة تعزى للخبرة في التدريس الجامعي.

رابعا :الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=٠,٠٥) في درجة التزام جامعة النجاح الوطنية بمبادئ إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير الجامعة التي تخرج فيها عضو هيئة التدريس .

ومن أجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بمتغير الجامعة، التي تخرج فيها عضو هيئة التدريس، فقد استخدم اختبار (ت) للعينات المستقلة لمعرفة الفروق الإحصائية في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة،والجدول رقم(١٤)يوضح ذلك:

جدول (١٤): نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق لمجالات إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير الجامعة التي تخرج فيها عضو هيئة التدريس

المجالات	عربية		أجنبية		قيمة (ت)	مستوى الدلالة*
	المتوسط	الانحراف	المتوسط	الانحراف		
تهيئة متطلبات الجودة في التعليم	٣,٦٤	٠,٩٥	٣,٦٨	٠,٩٠	-٠,٢٨	٠,٧٧
متابعة العملية التعليمية التعلمية وتطويرها	٣,٤٤	١,٠٤	٣,٥١	١,٠	-٠,٣٨	٠,٦٩

تطوير القوى البشرية	٣,٢٨	١,١١	٣,٢٧	٠,٩٦	٠,٠٤	٠,٩٦
اتخاذ القرار وخدمة المجتمع	٣,٤٣	١,١٤	٣,٥٠	١,١٢	-٠,٣٥	٠,٧٢
الدرجة الكلية	٣,٤٥	١,٠٢	٣,٤٩	٠,٩٦	-٠,٢٥	٠,٧٩

* دال إحصائيا عند مستوى الدلالة (α=٠,٠٥)

أظهرت النتائج الموضحة في الجدول السابق (١٤) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α= ٠,٠٥) في درجة التزام جامعة النجاح الوطنية بمبادئ إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين فيها على جميع المجالات والدرجة الكلية تعزى لمتغير الجامعة، التي تخرج فيها عضو هيئة التدريس، حيث كانت جميع قيم مستوى الدلالة الإحصائية على جميع المجالات والدرجة الكلية أعلى من (٠,٠٥) وهذا يشير إلى عدم وجود اختلاف في درجة التزام جامعة النجاح الوطنية بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة باختلاف الجامعة التي تخرج فيها المشرف، فأشارت النتائج إلى عدم اختلاف في اتجاهات خريجي الجامعات العربية والجامعات الأجنبية حول مبادئ إدارة الجودة الشاملة المطبقة في جامعة النجاح الوطنية. وهذه النتيجة تؤيد صحة الفرضية الرابعة المتعلقة بمتغير الجامعة، التي تخرج فيها العامل في الجامعة .

خامسا: الفرضية الخامسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) في درجة التزام جامعة النجاح الوطنية بمبادئ إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير الكلية التي يعمل فيها عضو هيئة التدريس.

ومن أجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بمتغير الكلية التي يعمل فيها عضو هيئة التدريس فقد استخدم اختبار (ت) للعينات المستقلة لمعرفة الفروق الإحصائية في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، والجدول رقم (١٥) يوضح ذلك:

جدول (١٥) : نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق لمجالات إدارة الجودة الشاملة حسب متغير الكلية

الكلية / المجالات	علمية		إنسانية		قيمة (ت)	مستوى الدلالة*
	المتوسط	الانحراف	المتوسط	الانحراف		
تهيئة متطلبات الجودة في التعليم	٣,٧٠	٠,٩٦	٣,٦٤	٠,٩٠	٠,٣٨	٠,٧٠
متابعة العملية التعليمية التعلمية وتطويرها	٣,٥٦	١,٠٦	٣,٤٤	٠,٩٩	٠,٦٧	٠,٥٠

تطوير القوى البشرية	٣,٣٣	١,٠١	٣,٢٥	١,٠٤	٠,٤١	٠,٦٧
اتخاذ القرار وخدمة المجتمع	٣,٦٠	١,٠٩	٣,٤٠	١,١٤	٠,٩٨	٠,٣٢
الدرجة الكلية	٣,٥٥	١,٠٠	٣,٤٣	٠,٩٨	٠,٦٥	٠,٥١

* دال إحصائيا عند مستوى الدلالة (α=٠,٠٥)

أظهرت النتائج الموضحة في الجدول السابق (١٥) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α= ٠,٠٥) في درجة التزام جامعة النجاح الوطنية بمبادئ إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين فيها على جميع المجالات، والدرجة الكلية تعزى لمتغير الكلية التي يعمل فيها عضو هيئة التدريس، وكانت جميع قيم مستوى الدلالة الإحصائية المتعلقة بمجالات الدراسة والدرجة الكلية أعلى من (٠,٠٥) وهذا يشير إلى قبول الفرضية الصفرية المتعلقة بمتغير الكلية، التي يعمل فيها عضو هيئة التدريس، أي انه لا يوجد فروق في درجة التزام جامعة النجاح الوطنية بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير الكلية التي يعمل فيها العامل في الجامعة، سواء أكانت كلية علمية أم كلية أدبية .وهذا يشير إلى الاتفاق بين اتجاهات أفراد عينة الدراسة من ذوي التخصصات العلمية والتخصصات الأدبية .وتتفق نتيجة هذه الدراسة مع نتيجة علاونه(٢٠٠٤) والتي أشارت إلى عدم وجود فروق حول تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية تعزى لمتغير الكلية ،وكما اختلفت هذه النتيجة مع ما توصلت إلية جريس (٢٠٠٤) في دراستها حول جامعة بير زيت.

سادسا:الفرضية السادسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) في درجة التزام جامعة النجاح الوطنية بمبادئ إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير العمر.

ومن أجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بمتغير العمر ، فقد استخدم تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لمعرفة الفروق الإحصائية في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، والجدول رقم (١٦) يوضح ذلك :

جدول (١٦): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق لمجالات إدارة الجودة الشاملة حسب متغير العمر

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف) المحسوبة	مستوى الدلالة*
تهيئة متطلبات الجودة في التعليم	بين المجموعات	٠,٧٠	٢	٠,٣٥	٠,٤١	٠,٦٦
	داخل المجموعات	١٠٩,٤٤	١٢٧	٠,٨٦		
	المجموع	١١٠,١٤	١٢٩			
متابعة العملية التعليمية التعلمية وتطويرها	بين المجموعات	٢,٥٥	٢	١,٢٧	١,٢٣	٠,٢٩
	داخل المجموعات	١٣١,٧٦٩	١٢٧	١,٠٣		
	المجموع	١٣٤,٣٢	١٢٩			
تطوير القوى البشرية	داخل المجموعات	٣,٦٤	٢	١,٨٢	١,٧٣	٠,١٨
	بين المجموعات	١٣٣,١٨	١٢٧	١,٠٤		
	المجموع	١٣٦,٨٢	١٢٩			
اتخاذ القرار وخدمة المجتمع	بين المجموعات	٣,٢١	٢	١,٦٠	١,٢٦	٠,٢٨
	داخل المجموعات	١٦١,٥٧	١٢٧	١,٢٧		
	المجموع	١٦٤,٧٨	١٢٩			

الدرجة الكلية	بين المجموعات	٢,٣٠	٢	١,١٥	١,١٨	٠,٣٠
	داخل المجموعات	١٢٣,٥٤	١٢٧	٠,٩٧		
	المجموع	١٢٥,٨٥	١٢٩			

* دال إحصائيا عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥)

أظهرت النتائج الموضحة في الجدول السابق (١٦) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) في درجة التزام جامعة النجاح الوطنية بمبادئ إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين فيها على جميع المجالات، والدرجة الكلية ،تعزى لمتغير العمر. إذ كانت جميع قيم مستوى الدلالة الإحصائية المتعلقة بمجالات الدراسة والدرجة الكلية أعلى من (٠,٠٥) وهذا يشير إلى عدم وجود اختلاف بين اتجاهات العاملين في الجامعة في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في جامعة النجاح الوطنية باختلاف العمر. وهذه النتيجة تؤيد صحة الفرضية السادسة والمتعلقة بمتغير العمر. وهذه النتيجة اتفقت ما توصل اليه علاونه (٢٠٠٤) في دراسة حول مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية ، فأشارت إلى عدم وجود فروق تعزى لمتغير العمر.

سابعا:الفرضية السابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05) في درجة التزام جامعة النجاح الوطنية بمبادئ إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير الوظيفة .

ومن أجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بمتغير الوظيفة، فقد استخدم اختبار (ت) لمعرفة الفروق الإحصائية في درجة التزام جامعة النجاح الوطنية بمبادئ إدارة الجودة الشاملة ،والجدول رقم (١٧) يوضح ذلك :

جدول (١٨) : نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق لمجالات إدارة الجودة الشاملة حسب متغير الوظيفة

الوظيفة	تدريس		إدارة		قيمة	مستوى
المجالات	المتوسط	الانحراف	المتوسط	الانحراف	(ت)	الدلالة*
تهيئة متطلبات الجودة في التعليم	٣,٧١	٠,٩٢	٣,٥٧	٠,٩١	٠,٨١	٠,٤١
متابعة العملية التعليمية التعلمية وتطويرها	٣,٥١	١,٠٥	٣,٤٢	٠,٩٦	٠,٤٣	٠,٦٦
تطوير القوى البشرية	٣,٣٤	١,٠٧	٣,١٥	٠,٩٣	٠,٩٦	٠,٣٣

اتخاذ القرار وخدمة المجتمع	٣,٤٩	١,١٧	٣,٤٢	١,٠٥	٠,٣٢	٠,٧٤
الدرجة الكلية	٣,٥١	١,٠١	٣,٣٩	٠,٩٢	٠,٦٤	٠,٥١

* دال إحصائيا عند مستوى الدلالة (α=٠,٠٥)

أظهرت النتائج الموضحة في الجدول السابق (١٨) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) في درجة التزام جامعة النجاح الوطنية بمبادئ إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين فيها على جميع المجالات والدرجة الكلية تعزى لمتغير الوظيفة. وكانت جميع قيم مستوى الدلالة الإحصائية المتعلقة بمجالات الدراسة والدرجة الكلية أعلى من (٠,٠٥) وهذا يشير إلى قبول الفرضية الصفرية المتعلقة بمتغير الوظيفة، التي يشغلها العامل في الجامعة، أي انه لا يوجد اختلاف بين اتجاهات أفراد العينة حول درجة التزام جامعة النجاح الوطنية بمبادئ إدارة الجودة الشاملةو الوظيفة التي يشغلها عضو هيئة التدريس .

ومن خلال النتائج السابقة تبين أن هناك انسجاما في استجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة التزام جامعة النجاح الوطنية بمبادئ إدارة الجودة الشاملة بغض النظر عن خصائص أفراد العينة. وهذا قد يعود إلى أن جامعة النجاح الوطنية تركز في اختيار العاملين فيها وفق معايير موحدة وموضوعية، مما ينعكس على أدائهم في قدراتهم وعلى التواصل مع العمل الجامعي والعطاء، وذلك حرصا من إدارة الجامعة على مواجهة التحديات التي تواجه مؤسسات التعليم العالي العربية بشكل عام والفلسطينية بشكل خاص ، وكذلك من منطلق الحاجة لتعزيز جودة التعليم التي أصبحت تشكل هاجساً عند السلطة السياسية، وعند الجامعات والمعاهد الخاصة ،وعند الطلاب والجهات ذات العلاقة في المجتمع الفلسطيني.

وبشكل عام فان نتائج هذه النتيجة تؤيد ما جاءت به دراسة (علاونه ٢٠٠٤) في أن درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية كبيرة ، وكما اتفقت مع دراسة (جريس ،٢٠٠٤) والتي أشارت إلى رضا أعضاء هيئة التدريس بالنسبة للعملية الأكاديمية والإدارية ولعلاقة الجامعة بالمجتمع.

وكذلك تتفق مع دراسة (الموسوي ،٢٠٠٣)التي أشارت إلى أن مجالات إدارة الجودة الشاملة الواجب تطبيقها في مؤسسات التعليم العالي تنحصر بتهيئة متطلبات الجودة، ومتابعة العملية التعليمية التعلمية ،وتطوير القوي البشرية ،وخدمة المجتمع . تتفق أيضا جزئيا مع نتائج دراسة خالد الزامل (٢٠٠٠) في أن هناك جزءا من المنظمات السعودية تطبق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة وجزءا آخر يحاول تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة فيها . وكذلك تتفق نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة عبد العزيز ومسعد (١٩٩٨) التي أشارت إلى إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية .

النتائج

١- درجة التزام جامعة النجاح الوطنية بمبادئ إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين كبيرة على مجال تهيئة متطلبات الجودة في التعليم ومتابعة العملية التعليمية-التعلمية وتطويرها ، واتخاذ القرار وخدمة المجتمع

٢- درجة التزام جامعة النجاح الوطنية بمبادئ إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين كبيرة على مجال تطور القوى البشرية.

٣- وجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=٠,٠٥) بين مجالات مبادئ إدارة الجودة الشاملة في جامعة النجاح الوطنية.

٤- وجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=٠,٠٥) في درجة التزام جامعة النجاح الوطنية بمبادئ إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين فيها باختلاف متغيرات الجنس ، والرتبة الأكاديمية، وسنوات الخبرة في التدريس الجامعي، والجامعة التي تخرج فيها عضو هيئة التدريس ، و الكلية التي يُدَرّس فيها، و العمر، و الوظيفة التي يشغلها.

التوصيات

١- العمل على تأسيس مركز للجودة في جامعة النجاح الوطنية كما في بعض الجامعات الفلسطينية.

٢- الاستفادة من تجارب بعض الدول وخبراتها في مجال تطبيقات إدارة الجودة الشاملة ومع ملاحظة اختلاف كل دولة من حيث النظم الاقتصادية والاجتماعية ومجالات التكنولوجيا.

٣- إدخال مفهوم الجودة الشاملة من ضمن التخصصات الدراسية المعتمدة في الجامعة

٤- العمل على وضع برامج تدريبية للعاملين في الجامعة من أجل المحافظة على تحسين مستوى الخدمات وجودتها التي تقدمها الجامعة .

٥- تنظيم فعاليات وأنشطة تستهدف تحقيق النمو المتكامل للطالب في الجامعة

٦- زيادة الوعي التربوي بأهمية التكنولوجيا في جامعة النجاح الوطنية، وتوضيح دورها في العملية التربوية.

٧- الاستمرارية بتحسين نشاطات الجودة عن طريق الأدوات ،مثل الرسوم البيانية للمتابعة، وخرائط السبب والنتيجة، وعمليات المراقبة الإحصائية .

٨- منح الطلبة والعاملين فرصة المشاركة في اتخاذ القرارات الأكاديمية المهمة من خلال جمعياتهم المهنية (نقابة العاملين ومجلس الطلبة)

٩- تدرس الجامعة شكاوى مؤسسات المجتمع ومقترحاته المتعلقة بجودة خدماتها.

١٠- إجراء دراسات مقارنة حول مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية.

١١- إجراء دراسات حول إدارة الجودة الشاملة في جامعة النجاح الوطنية وباستخدام أساليب وأدوات تختلف عن المستخدمة في هذه الدراسة .

المراجع العربية

١- أبو فار ، يوسف(٢٠٠٤) . دراسة تحليلية لواقع ضمان جودة التعليم في جامعة القدس، بحث مقدم إلى مؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني ، جامعة القدس المفتوحة ، رام الله ، (٣-٢٠٠٤/٧/٥.)

٢- أبو نبعة ، عبد العزيز وفوزية مسعد (١٩٩٨). إدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي ، بحث مقدم إلى مؤتمر التعليم العالي في الوطن العربي في ضوء متغيرات العصر ، جامعة الإمارات العربية المتحدة ، العين ، ١٣-١٥ ديسمبر ١٩٩٨ ، ص ص: ١-٣٤

٣- أحمد ،أحمد إبراهيم(٢٠٠٣).الجودة الشاملة في الإدارة التعليمية والمدرسية ، الإسكندرية : دار أو لوفاء لدنيا للطباعة والنشر .

٤- جريس، إيمان(٢٠٠٤). إدارة الجودة الشاملة وإمكانياتها التطبيقية في جامعة بيرزيت. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس، القدس ، فلسطين. .

٥- جويلي ، مها (٢٠٠٢). المتطلبات التربوية لتحقيق الجودة التعليمية، دراسات تربوية في القرن الحادي والعشرين، الإسكندرية: دار لوفاء لدنيا للطباعة والنشر، ص ص:٤١- ١٠٦.

٦- حمود ، خضر (٢٠٠٠). إدارة الجودة الشاملة ، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع .

٧- الزامل ، خالد (١٩٩٣). مفهوم إدارة الجودة الشاملة في المملكة العربية السعودية ، ورقة مقدمة للمؤتمر السادس للتدريب والتنمية الإدارية ، القاهرة ، ١٩- ٢١ ابريل ، ١٩٩٣

٨- الشرقاوي ، مريم (٢٠٠٣). إدارة المدرسة بالجودة الشاملة ، ط٢ ، القاهرة: مكتبة النهضة المصرية.

٩- عبد الغفور ، همام (٢٠٠٢). الجودة والنوعية لتطوير التعليم العالي والبحث العلمي ، تجربة العراق ، تنمية الرافدين ، م(٢٤/٢) ع(٦٨) ، ص ص: ٩-١٧

١٠- علام ، صلاح الدين (٢٠٠٣). التقويم التربوي المؤسس، عمان: دار الفكر العربي.

١١- علاونة ، معزوز (٢٠٠٤). مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية ، بحث مقدم إلى مؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني ، جامعة القدس المفتوحة ، رام الله ، (٣-٢٠٠٤/٧/٥).

١٢- منشورات جامعة النجاح الوطنية(٢٠٠٣). دليل الطالب، نابلس : جامعة النجاح الوطنية.

١٣- الموسوي ، نعمان (٢٠٠٣). تطوير أداة لقياس إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي ، المجلة التربوية ، ع(٦٧) ، ص: ٨٩- ١١٨.

١٤- النجار، فريد (١٩٩٥). إدارة الجامعات بالجودة الشاملة ، القاهرة: ايتراك للنشر والتوزيع.

١٥- النجار، فريد (٢٠٠٢) . إدارة الجامعات بالجودة الشاملة ، الطبعة الثانية، القاهرة: ايتراك للنشر والتوزيع.

١٦- فرهود ، نداء(٢٠٠٢).التقويم الذاتي الشامل لأداء الجامعات مدخل للتطوير وضمان نوعية وجودة التعليم. مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات ، العدد الأول، تشرين أول،(ص ص:٢٧٣-٢٩٠)

المراجع الأجنبية

17-Alexander , Gary and Keeler , Carolyn (1995).Total Quality Management :The Emperor's Tailor, ERIC , ED:387922.

18-Johannsen, Carl Gustav (2000). Total Quality Management in a Knowledge, Management Perspective , Journal of Documentation , V(56) N(1) , ERIC NO: E1608496.

19-Lukhwarini, M.(2003). Total Quality Management as Response to Educational in School Management. Doctoral Dissertation, University of Pretoria, South Africa.

20-Motwani, Jaideep,(1995). Implementing T.Q.M in Education : Current Effort and Future Research Directions, Journal of Education for Business, V (71) N(2) November.

21-Law, Charles(2000).A total Quality Approach, Virginia Polytechnic Institute and state University.

22-Taylor,Steve and Bogdan, Robert (1997).Introduction to Qualitative Research Methods , new York: John Wiley sons.

23-Waks , Shlomo, and Frank ,Moti (1996). Application of the T.Q.M Approach Principle and the ISO 9000 Standards in Engineering Education, European Journal of Engineering Education ,V (24), N(3) P:249- 258 ,ERIC , ED: 607090.